

# Análisis heurístico de usabilidad. Recomendaciones de mejora.

**GENERALITAT VALENCIANA**  
**GVA Oberta / Dades Obertes**

Septiembre de 2022

**HACEMOS  
DISEÑO.**

**HACEMOS  
CONSULTORÍA.**

**HACEMOS  
FORMACIÓN.**

**HACEMOS  
TESTING.**

# CONTENIDO

- 1 Resumen ejecutivo
- 2 Recomendaciones de mejora comunes GVA / Dades
- 3 Recomendaciones específicas GVA Oberta
- 4 Recomendaciones específicas Dades Obertes

# Resumen ejecutivo

# ESCALA DE PRIORIZACIÓN

Para ayudar en la toma de decisiones, se va a utilizar la escala mostrada a continuación para evaluar el **nivel de importancia de priorización de los hallazgos** obtenidos en este resumen.

- A** Problema detectado, con prioridad **alta**
- M** Problema detectado, con prioridad **media**
- B** Problema detectado, con prioridad **baja**
- P** Aspecto **positivo**

## Resumen ejecutivo (1)

- A** Ambos portales muestran cierta **carencia de transversalidad**, al **no incluir** en cada página un apartado de enlaces a **contenidos relacionados del propio portal**. El usuario puede **percibir los apartados como elementos estancos** sin darle entidad de producto único.
- A** La **tipografía** de los Portales, al no ser relativa, puede no ser la más adecuada, el tamaño del texto **genera dificultad y fatiga visual al leer los contenidos**. En general los contenidos, **carecen de recursos de redacción para jerarquizar la presentación** como podrían ser: tabulaciones, bullets, y otros. También se observa una carencia de recursos como la **negrita** para resaltar textos relevantes.
- A** Los estilos utilizados en los **diversos elementos de enlace muestran inconsistencia**. Al interaccionar con un mismo elemento, **el usuario puede obtener distintos resultados**, en ocasiones es un enlace a una página del Portal, en otras ocasiones es un descargable y en otras es un enlace a una página externa. Además, se observa que una **misma interacción** (enlace o descarga) **se representa de diversas formas a lo largo de las páginas de los portales**.

## Resumen ejecutivo (2)

- A** Los **buscadores** que ofrecen los portales **no se muestran con uniformidad de diseño**, esto puede generar confusión en el usuario, acerca de cómo y dónde interactuar en sus búsquedas.
- A** El diseño de los portales en la **versión móvil** no permite acceder correctamente a los contenidos **dificultando su uso a las personas usuarias** que acceden a través de este tipo de dispositivos.
- M** La **falta de definición de objetivos** en cada página, **no ayuda al usuario a anticipar qué va a encontrar** o qué va a poder hacer con la información que se le ofrece. La **ausencia de jerarquización de los elementos** en las páginas de índices de contenido **puede causar fricción al usuario**.
- M** Algunas páginas muestran **exceso de información**, así como algunos acrónimos y **términos jurídico / técnico / administrativos** que **pueden ser difíciles de entender por determinados usuarios**. En ocasiones se emplea un **lenguaje poco cercano**. Algunas páginas carecen de información relativa a la fecha de **creación, actualización o revisión** del contenido.

## Resumen ejecutivo (3)

- B** **El abuso de las mayúsculas** a partir de **segundo nivel**, en los elementos **de los menús**, puede perjudicar la visibilidad de los rótulos. La navegación también se puede ver **dificultada por el escaso espacio que ofrecen las migas de pan** para que el usuario pueda **hacer clic**.
- P** **Ambos portales** en general utilizan **correctamente el contraste y la paleta de colores**. No se percibe un abuso en el uso de distintos tipos de letra, lo que evita la fricción en el usuario. Se observa un **uso controlado de imágenes y fotografías** que evita abrumar o distraer al usuario.
- P** Los portales **ofrecen información sobre las políticas de privacidad**, Mapa web, enlaces a redes sociales y enlace a la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática, institución de la que dependen.

# Recomendaciones de mejora comunes GVA / Dades

## Recomendaciones de mejora comunes GVA / Dades (1)

- A** La mayoría de los textos del portal utilizan un **tamaño de fuente** que **puede resultar pequeño** para algunos usuarios, **dificultando la lectura** de los contenidos y generando **fatiga visual**. Para evitarlo puede ser **apropiado incorporar tipografías con tamaño relativo**, que **permiten** al usuario **cambiar el tamaño de las fuentes** según sus necesidades.
- A** Añadir una sección de **Contacto** en el **pie de página** que ofrezca información agregada de **todos los medios de contacto** disponibles.
- A** Ajustar los **estilos de texto** en el uso de **negritas** para destacar las ideas relevantes, facilitando el **escaneado de la página**.



## Recomendaciones de mejora comunes GVA / Dades (2)

- A** Hacer uso de **recursos** en la **redacción de los textos** como tabuladores, enumeraciones y *bullets* para **jerarquizar los contenidos del texto**, dividiendo los párrafos extensos en varios niveles para facilitar su lectura.
- A** **Unificar los estilos** de los elementos que sean **enlaces** (subrayados, negrita, cursiva), **evitando** las variaciones que crean **inconsistencia** entre las páginas y pueden causar confusión en el usuario, además de incrementar su carga cognitiva.
  - Mostrar los enlaces, preferiblemente subrayados frente a no subrayados
  - Evitar el uso del mismo icono para elementos que son enlaces y para elementos que no lo son.
  - Indicar visualmente en los casos que el enlace es un elemento descargable y el tipo de archivo al que enlaza.



## Recomendaciones de mejora comunes GVA / Dades (3)

- A** Darle mayor **prominencia** al **buscador en la cabecera** y aumentar el tamaño de la fuente. Utilizar un **cuadro de búsqueda amplio** para que los usuarios escriban más caracteres visibles en el campo de texto. El tamaño del cuadro de consulta establece expectativas en relación con el tamaño de la cadena de consulta.
- A** Mostrar un **acceso al buscador interno** propio del [Portal](#), permitiendo al usuario elegir entre el buscador interno o el uso del motor de búsqueda de Google como se ofrece en la versión móvil del Portal.
- A** **Adaptar** el diseño de todos los **elementos para el formato móvil**. Comprobar en qué [páginas](#) puede ser conveniente mostrar un mensaje para que el usuario cambie de la **orientación de la pantalla de vertical a horizontal** para ver correctamente el contenido.



## Recomendaciones de mejora comunes GVA / Dades (4)

- A** Evitar omitir **elementos de valor** para el formato **móvil** y buscar su mejor **adaptabilidad** como la funcionalidad de **migas de pan** que ofrece la versión de escritorio.
- A** Incorporar **tipografías con tamaño relativo en la versión móvil**, que permiten al usuario cambiar el tamaño de las fuentes.
- A** Evaluar la incorporación de una **versión móvil ad-hoc**. Empezando por las [páginas](#) que no permiten un visionado correcto en ninguna de las orientaciones de pantalla.
- M** Incrementar la **visibilidad a los rótulos del menú** en la *home*, evitando la ausencia de margen en los rótulos de los elementos de segundo nivel y aumentando el espacio en blanco entre ellos. Considerar la posibilidad de mantener el texto del menú de navegación en minúscula a partir del segundo nivel.



## Recomendaciones de mejora comunes GVA / Dades (5)

- M** Añadir el **objetivo** en la cabecera de cada página de **índices de contenidos** y en el resto de tipos donde no se incluya. Incluir una breve explicación (no mayor de una frase) del objetivo para que el usuario entienda a que está enlazando la página. Seguir el modelo que marca la página de [seguridad vial](#).
- M** Dotar de **jerarquía** al orden de las listas de los **índices de contenido** cuando superen los cinco elementos, **agrupándolos o presentarlos organizados en columnas por temática**, para facilitar la navegación sin que el usuario tenga que leer todos los elementos hasta encontrar el que busca como puede ocurrir en el índice de [cifras](#).



## Recomendaciones de mejora comunes GVA / Dades (6)

- M** Usar un **lenguaje más cercano** al usuario a través de la explicación de algunos términos técnico-administrativos.
- M** Añadir **apoyo contextual** (mediante una pequeña explicación) en los **términos o acrónimos** que no sean de uso común de todas las personas usuarias.
- M** Dotar de **espacio en blanco** de forma equilibrada entre los textos, imágenes, iconos y otros recursos gráficos para una mejor **separación de contenidos**.
- M** **Unificar el estilo de los buscadores** del Portal, (Contratos, subvenciones, convenios... ) ofreciendo consistencia entre todos, evitando la fricción que supone al usuario interactuar de forma distinta en cada uno de ellos.



## Recomendaciones de mejora comunes GVA / Dades (7)

- M** En las páginas que no lo muestran, añadir la **fecha de creación y actualización de los contenidos**. Añadir información sobre la revisión periódica de los contenidos externos a los que enlazan los enunciados e indicar en la página la **fecha de la última revisión**. Añadir en el *footer* de la home la fecha de actualización del último contenido del portal actualizado con un enlace al mismo.
- M** **Reducir los tiempos de carga** de las páginas que tardan más de 5 segundos en cargar como la de Contratos Públicos, haciendo un **estudio** exhaustivo de aquellos **elementos que más retrasan la carga de la página**.



## Recomendaciones de mejora comunes GVA / Dades (8)

- M** En los **formularios** a rellenar por el usuario que no lo muestren, añadir **ejemplos contextuales** (*placeholder* en el campo) Una opción puede ser seguir el modelo de introducción de textos del buscador de [Contratos Públicos](#) (muestra en las cajas de búsqueda ejemplos que se desplazan hacia arriba al teclear). En todos los casos hacer visible la etiqueta. Revisar campos del buscador de [Subvenciones](#) o en alta [boletín](#) de Dades Obertes.
- M** **Alinear los textos a la izquierda**, evitando justificarlos para facilitar su lectura natural en la pantalla del móvil.
- M** Hacer uso de **menús sticky** para **contenidos extensos** y **paginar** este tipo de contenidos.



## Recomendaciones de mejora comunes GVA / Dades (9)

- B** Agregar un **eslogan o tagline visible** en todas las páginas para **reforzar la identidad** del Portal.
- B** **Unificar el idioma de las URLs** de forma que al usuario que selecciones el idioma castellano el Portal le muestre en este idioma la URL evitando los enunciados en valenciano como en <https://gvaoberta.gva.es/es/encarrecs-a-mitjans-propis>
- B** **Resaltar** y ampliar el área de interacción de las **migas de pan para** que sean identificables como tales, **facilitando** el uso de la interfaz de forma que el usuario pueda **hacer clic sobre ellas** sin esfuerzo.
- B** Utilizar **recursos gráficos para resaltar textos** como el empleado en <https://gvaoberta.gva.es/es/contractes-programa>



## Recomendaciones de mejora comunes GVA / Dades (10)

- B** Añadir a las imágenes que no lo tienen el **atributo 'alt'** representativo del contenido como ocurre en <https://gvaoberta.gva.es/es/tep> o en <https://gvaoberta.gva.es/es/acceso-informacion-publica>
- B** Mejorar la **versión imprimible** de las páginas del sitio, aplicando los estilos que sean adecuados.



# Recomendaciones específicas GVA Oberta

## Recomendaciones específicas GVA Oberta (1)

- A** Facilitar que **el usuario tome el control** en la [home](#), presentando el **carrusel** en **pausa** por defecto o reduciendo mucho la velocidad de transición. Ajustar a la **misma dimensión a los elementos** del carrusel evitando que al hacer clic en el selector se abra la página sobredimensionada.
- A** Dotar de **transversalidad** al Portal, incluyendo en cada página un apartado de **enlaces a contenidos relacionados** del Portal con el contenido que muestra la página. Facilitar al usuario **sugerencias** mediante [recursos](#) gráficos o una relación de enlaces relacionados en la [zona](#) inferior implica la presentación del Portal como un añadido de contenidos no estancos o independientes.



## Recomendaciones específicas GVA Oberta (2)

- A** En función de los objetivos del Portal, **situar jerárquicamente** y de forma prominente **determinados elementos** (ej. Contratos) **sobre el resto**, de forma que el usuario los vea en primer lugar. También puede incluirse **banner con un CTA** (llamada a la acción) en la *home* que facilite su acceso directo.
- A** Controlar el **exceso de longitud** de las páginas de [enlaces](#) externos, con **agrupaciones**, filtros o desplegables que permitan presentar el contenido ordenado por criterios que **faciliten** al usuario su **localización**.



## Recomendaciones específicas GVA Oberta (3)

- M** Añadir en la *home* una **definición concreta** (una frase) de los **objetivos del portal** de forma similar a la que muestra la *home* del portal Dades Obertes.
- M** Considerar el **reducir** a seis los elementos de **primer nivel**, desplazando a la zona superior del **menú** el enlace a Datos abiertos. Iterar la **arquitectura de la información** diseñando con una **menor carga cognitiva** para los menús de navegación.
- M** En las páginas de información, **reducir la sobrecarga informativa** mediante índices hipertextuales en la zona superior, que permitan al usuario **hacerse a la idea de todo el contenido** de la página sin tener que desplazarse hasta abajo.



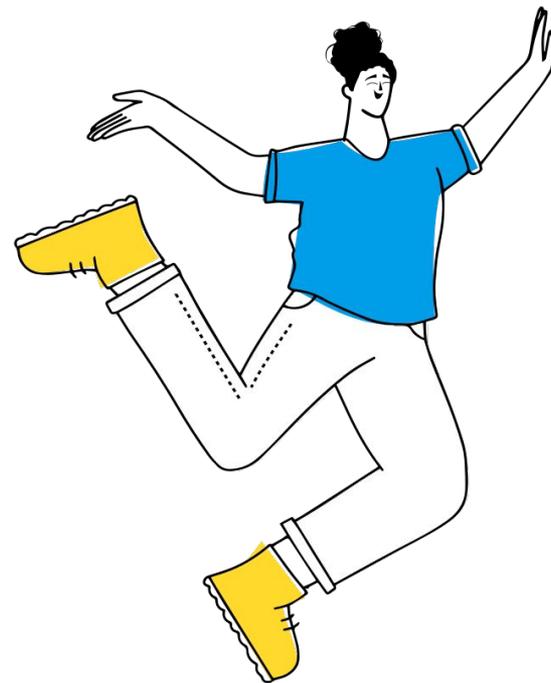
## Recomendaciones específicas GVA Oberta (4)

- M** En las páginas que ofrezcan un buscador, como en la de Contratos públicos, **añadir la palabra buscador en el título** o en un sitio relevante o de la página.
- M** **Unificar la funcionalidad de paginación** en los buscadores de [Contratos](#) y [Subvenciones](#), ofreciendo una ayuda para su uso. **Permitir al usuario ocultar columnas de información** no valiosa o significativa según su criterio, en los listados de resultados que devuelven los buscadores, ayudando a **reducir su carga cognitiva**.



## Recomendaciones específicas GVA Oberta (5)

- M** Añadir algún **elemento** que informe al usuario que se está **realizando una búsqueda** en los buscadores que no lo muestran, aportando mayor información como el **tiempo restante o el porcentaje de búsqueda completada**.
- M** Hacer uso de los controles de la interfaz que **sitúe al usuario** en la misma **localización** donde estaba **antes de interactuar** tanto para las páginas de **búsqueda o filtros**. Evitando que al filtrar se desplace el cursor a la zona superior de la página, como ocurre al ordenar los campos en el [buscador](#) de subvenciones.



## Recomendaciones específicas GVA Oberta (6)

- M** Dotar de **consistencia** a todas las **formas de ayuda** que se muestran en las distintas páginas del portal y dotar de enlaces de ayuda en todas las páginas que ofrecen buscadores. La ayuda es un PDF descargable en el [buscador](#) de subvenciones o está integrada en la página en el [buscador](#) de contratos o no se ofrece ayuda como en el [buscador](#) de convenios.
- M** Evitar los **enlaces rotos** como en “Quiero hacer una sugerencia o agradecimiento” / “Quiero hacer una denuncia, queja o reclamación” en la [página](#) de acceso a información pública.
- M** **Ajustar diseño** del control gráfico de **acordeón** ofreciendo consistencia entre las diversas páginas en las que se muestra en [sector público](#), en [retribuciones-altos-cargos](#) o en [encomiendas de gestión](#).



## Recomendaciones específicas GVA Oberta (8)

- B** Dar **mayor contraste** entre el fondo blanco y la frase Portal de Transparencia de la Generalitat Valenciana en gris **bajo el logotipo** de [GVA Oberta](#), de forma que se identifiquen explícitamente ambos conceptos.
- B** **Incluir** el término **GVA Oberta en el banner superior**, añadiéndolo al rótulo Portal de Transparencia de la Generalitat Valenciana, potenciando la **identificación de los conceptos** y resaltando que el banner es un enlace mediante un CTA.
- B** **Traducir** todos los textos de los **elementos gráficos**, evitando la mezcla de idiomas, como ocurre con la tarjeta que enlaza al visor presupuestario en la *home* <https://gvaoberta.gva.es/es/inici>



## Recomendaciones específicas GVA Oberta (9)

- B** Mostrar el buscador de contratos y el resto de posibles **elementos embebidos** en el mismo idioma elegido para navegar por el Portal, evitando la necesidad de tener que cambiarlo de nuevo <https://gvaoberta.gva.es/es/registre-oficial-contractes-gva>
- B** **Indicar** de forma visual, **en cada elemento** de la lista de índices de contenido, **si al hacer clic** se va a **desplegar otra lista** de enlaces **o se va a abrir el enlace** al que dirige <https://gvaoberta.gva.es/es/cifras>
- B** En las páginas de [enlaces](#) a **contenidos externos**, especificar en qué **localización** o parte del elemento enlazado se halla el **contenido al que se hace referencia**. De forma similar a como se explica al indicar la pestaña documentos de la página de destino en <https://gvaoberta.gva.es/es/encarrecs-a-mitjans-propis>



## Recomendaciones específicas GVA Oberta (10)

- B** **Ajustar espacios en blanco** dentro de las cabeceras de las tablas, facilitando la lectura de los elementos como conviene hacer en la página de [Personal Directivo](#), así como entre los elementos de los buscadores para facilitar su uso
- B** **Ajustar el diseño** de la suma entre icono y texto en las **tarjetas** de la home o en organigrama para hacerlos **más comprensibles**, mejorando el **significante** de los iconos.
- B** En las tablas como el resumen de [subvenciones](#), **alinear las cifras a la derecha** con indicación de la moneda € y permitir ordenar las filas por el rótulo de la columna.



## Recomendaciones específicas GVA Oberta (11)

- B** **Completar las fotografías que faltan** en las páginas del [organigrama](#), [altos cargos](#) y [retribuciones de altos cargos](#) (ej. Sílvia Cerdá Alfonso)
- B** Permitir que el **control** (icono de **desplazamiento vertical arriba/abajo** dentro de la página) que se ofrece en páginas como <https://gvaoberta.gva.es/es/coste-efectivo-de-servicios>, permita subir o bajar en todo momento.



# Recomendaciones específicas Dades Obertes

## Recomendaciones de mejora Dades Obertes (1)

- A** Considerar, **revisar la arquitectura de la información** para la **definición de los filtros** (Temas y etiquetas) en [Catálogo de Datos](#), reduciendo la cantidad para no abrumar al usuario. Conviene que la cadena de texto de las etiquetas **no sobrepase el límite del espacio** en que se muestran, para **evitar resultados que no permitan su lectura**.
- A** **Agregar un control o enlace que permita volver atrás al usuario** que ha llegado **desde la página de Temas** a la página de Catálogo de Datos, como se muestra en este flujo [Temas](#) > [Medio ambiente](#) > [Temas](#)



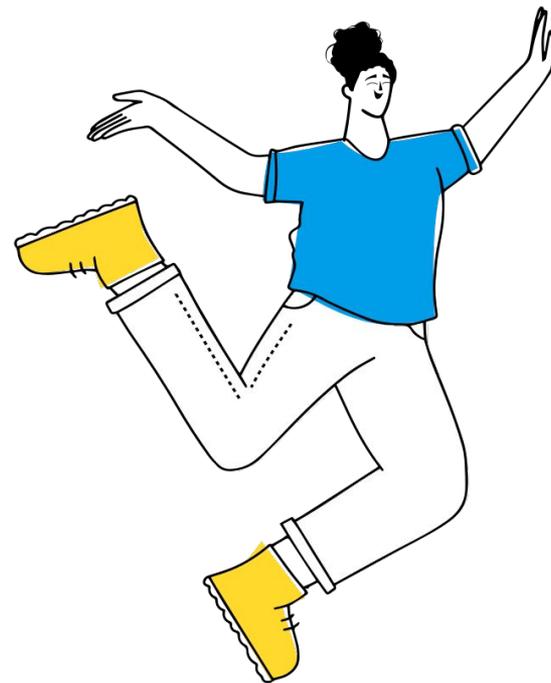
## Recomendaciones de mejora Dades Obertes (2)

- A** Dotar de **jerarquía** a la presentación de las tarjetas de [Temas](#) en su página. Se recomienda **priorizar las tarjetas** con la **mayor cantidad de conjuntos de datos** por encima **de las que menos ofrecen**, situando así al final de la página, las que no tienen ningún resultado. Considerar también, **incluir la cifra del número de conjuntos de datos que ofrece cada tema** junto al icono y la descripción.
- M** Controlar el **exceso de longitud** de los títulos en los artículos de las tarjetas de contenido, ajustándolos a una línea para facilitar su lectura y evitando que se muestren descuadrados, p. ej.- En destacados de la home “Impacto Covid” frente a “[consulte los conjuntos...](#)” Considerar manejar una narrativa más sencilla con un formato que facilite su lectura y evite la fricción al usuario.



## Recomendaciones de mejora Dades Obertes (3)

- M** Evitar **abrir páginas** seleccionadas en **otra pestaña**, reduciendo la confusión del usuario que puede pensar que el contenido es externo, como ocurre en el elemento "[Datos Abiertos de España](#)"
- M** **Ajustar el diseño** en [Catálogo de Datos](#), para que usuario pueda interactuar con el icono del filtro (embudo) permitiéndole **contraer o desplegar la lista** de opciones que agrupa, **facilitando su navegación**.
- M** En la barra de **buscador** de la *home* y en la de [Conjunto de datos](#), **mostrar búsqueda sugerida** conforme el usuario **ingresa el texto**, facilitando el proceso al usuario.



## Recomendaciones de mejora Dades Obertes (4)

- M** En función de los objetivos del formulario, ofrecer más motivos en la página de ["Contacto"](#), **no limitando al usuario** en su registro. Considerar **añadir la opción de "Otros"** como posibilidad para evitar que el usuario no complete el proceso.
- M** En la versión móvil **ajustar el diseño** del campo "formato" del resultado (PDF, CSV, entre otros) en [Catálogo de Datos](#), para evitar que se **rompa la jerarquía visual** al superponerse sobre el título.
- M** Considerar **añadir un medio de ayuda interactiva**, como un **chat box**, que permita al usuario **resolver sus dudas mientras utiliza el Portal**.



## Recomendaciones de mejora Dades Obertes (5)

- B** Dar **mayor visibilidad al logo de Dades Obertes** para reforzar la identidad del Portal. Considerar ofrecer **un enlace al Portal de transparencia** GVA Oberta en la cabecera.
- B** En [Preguntas Frecuentes](#), **priorizar** el orden de **dudas más comunes para los usuarios** en función de criterios como los resultados de analítica de acceso. Considerar añadir **ejemplos prácticos** de acciones específicas relativas a las distintas búsquedas de datos.



## CONTACTO

 Carrera de San Jerónimo 44 4ºB 28014 Madrid  
Don Jaime I, 5, 3ª Planta. 50003 Zaragoza

 0034 976 979 313

 estudio@torresburriel.com

## SÍGUENOS EN

 facebook.com/UXTBE

 @uxTBE



**HACEMOS  
DISEÑO.**

**HACEMOS  
CONSULTORÍA.**

**HACEMOS  
FORMACIÓN.**

**HACEMOS  
TESTING.**